

EXPERIENCIA ACUMULADA EN EL DESARROLLO DE UN MODELO DE CALIDAD TOTAL EN LA FHM CON LA METODOLOGIA DE LA E.F.Q.M.

Garí, J, M., Mesquida, A., Borràs, I., Quetglas, P.

Esperienza accumulata nello sviluppo di un modello di qualità totale nella Fondazione Ospedale Manacor (FHM) con la metodologia della Fondazione Europea per la Gestione della Qualità (EFQM)

JAUME GARÍ PARERA
FUNDACIÓ HOSPITAL MANACOR
CRTA. MANACOR-ALCUDIA, S/N
07500 MANACOR, MALLORCA, ILLES BALEARS
Tf. 971 84 70 12
Fax 971 84 70 10
"jgari@hospitalmanacor.org"

Obiettivi

1. Prestazione sanitaria adeguata, come struttura e livello di risorse.
2. Livello tecnico secondo la Medicina Basata nell'Evidenza.
3. Soddisfazione di Necessità ed Aspettative di Clienti, Esterni ed Interni.
4. Efficienza, Costo Ottimo.

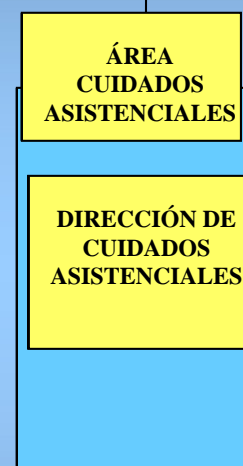
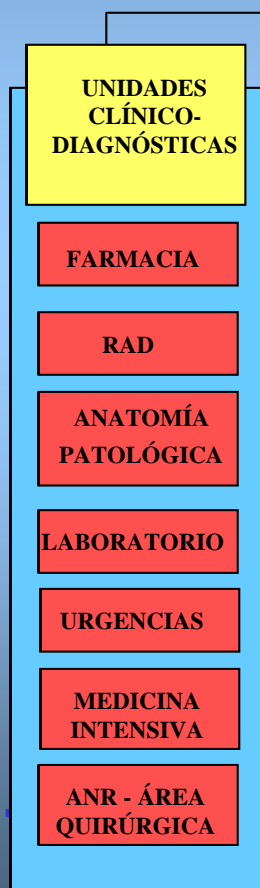
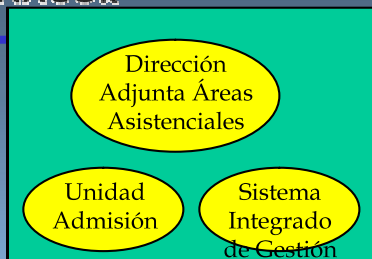


PATRONATO

PLAN DE CALIDAD FHM

DIRECCIÓN GERENCIA

Organigrama Organizzazione



MISSIONE

La Fundación Hospital Manacor es un Hospital Público que presta Atención Especializada, como Hospital General de Agudos, a la población de su área de influencia. Todo ello en coordinación y colaboración con Atención Primaria de dicha área.

La Fundación Hospital Manacor toma como eje fundamental de su actividad al paciente proporcionándole una asistencia basada en las premisas de la Calidad Total; desarrollo de mejoras continuas en todos sus procesos en aras a ofrecerle el máximo valor añadido posible.

La Fundación Hospital Manacor se configura como nuevo modelo de gestión sanitaria posibilitando un desarrollo organizativo con características específicas:

- *Flexibilidad en la política de Recursos Humanos.*
- *Autonomía de Gestión garantizando una mayor agilidad en la contratación de servicios, adquisición de bienes y ejecución de inversiones.*
- *Incremento de la capacidad de autogestión por áreas médicas.*

La Fundación Hospital Manacor tiene carácter docente, concretándose en la formación pregrado para las futuras Diplomadas en Enfermería y en la formación postgrado incluyendo el programa MIR de Médicos de Medicina Familiar y Comunitaria, además de la formación continuada de todos los profesionales que la componen. Sin olvidar la necesaria labor de investigación en el ámbito de las Ciencias de la Salud.

Il Fondazione Ospedale Manacor è un Ospedale integrato nel Sistema Nazionale di Salute che presta attenzione specializzata come Ospedale generale di Acuti alla popolazione della sua area di influenza, considerando il paziente come asse della sua attività. Si delinea come un nuovo modello di gestione sanitaria facilitando un migliore sviluppo organizzativo, come una maggiore capacità di adattamento alle necessità del nostro ambiente.

Risultati di Attività ultimi anni

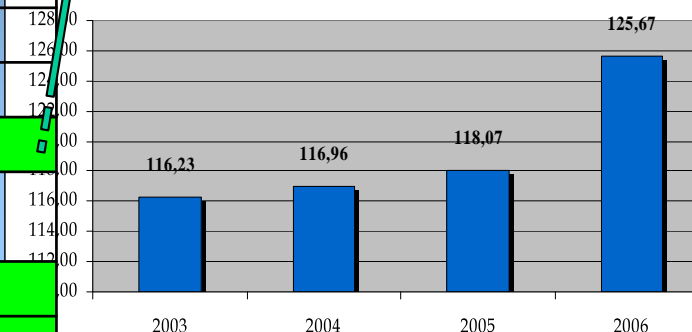
PLAN DE CALIDAD FHM

Ospedalizzazione

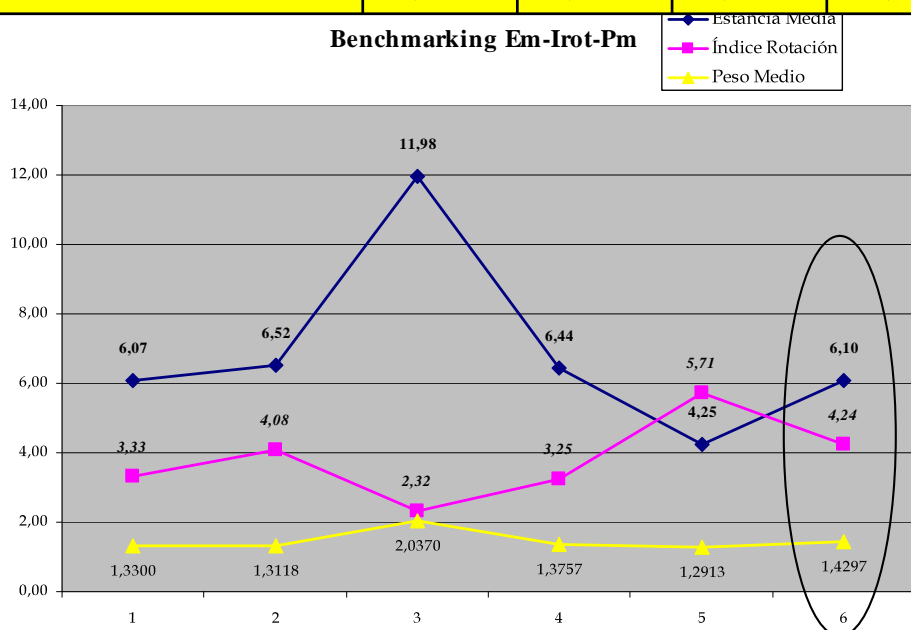
IL PAZIENTE QUESTO IL
TEMPO ADEGUATO
OCCUPANDO UN LETTO

HOSPITALIZACIÓN	ACT 2003	ACT 2004	ACT 2005	PREV 2006	% dif. 06/03
LETTI	207	207	207	216	4,3%
ALTE	10.622	10.526	10.626	11.310	6,5%
SOGGIORNI	64.530	64.198	67.563	65.651	1,7%
SOGGIORNI MEZZO	6,1	6,1	6,4	5,8	-4,6%
INDICE DI OCCUPAZIONE	85,40%	84,70%	89,40%	86,90%	1,8%
INDICE DI ROTAZIONE	4,6	4,2	4,0	4,9	6,5%
PESO MEZZO GRDs	1,3865	1,4297	1,4370	1,4386	3,8%

Altas/Médico



Benchmarking Em-Irot-Pm



Assumendo un maggiore
complessità della
patologia soddisfatta

Una dimostrata efficienza nella gestione
dei letti. Benchmarking con altri cinque

ospedali dello Stato



PLAN DE CALIDAD FHM

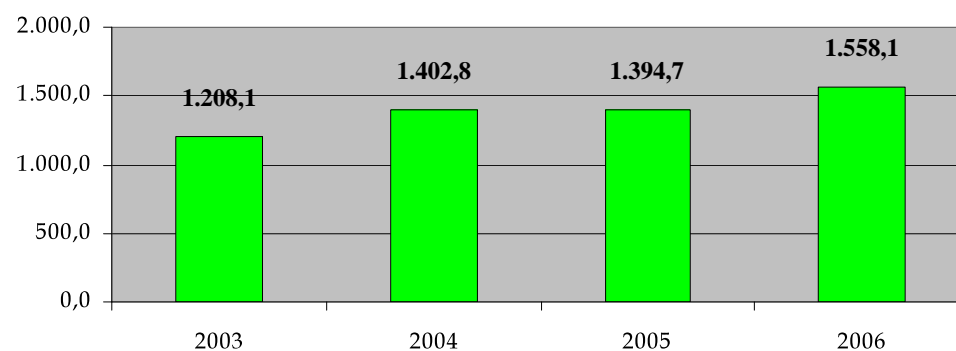
Consultazioni Esterne

	ACT 2003	ACT 2004	ACT 2005	PREV 2006	% dif. 06/03
Prime Visite	46.425	58.724	53.371	60.107	29,5%
Visite di Alta Risoluzione	15.649	17.535	16.610	19.852	26,9%
Visite Successive	74.861	80.156	84.709	94.144	25,8%
Relazione Successive/Prime	1,60	1,36	1,59	1,57	-1,9%
TOTAL	121.286	138.880	138.080	154.252	27,2%

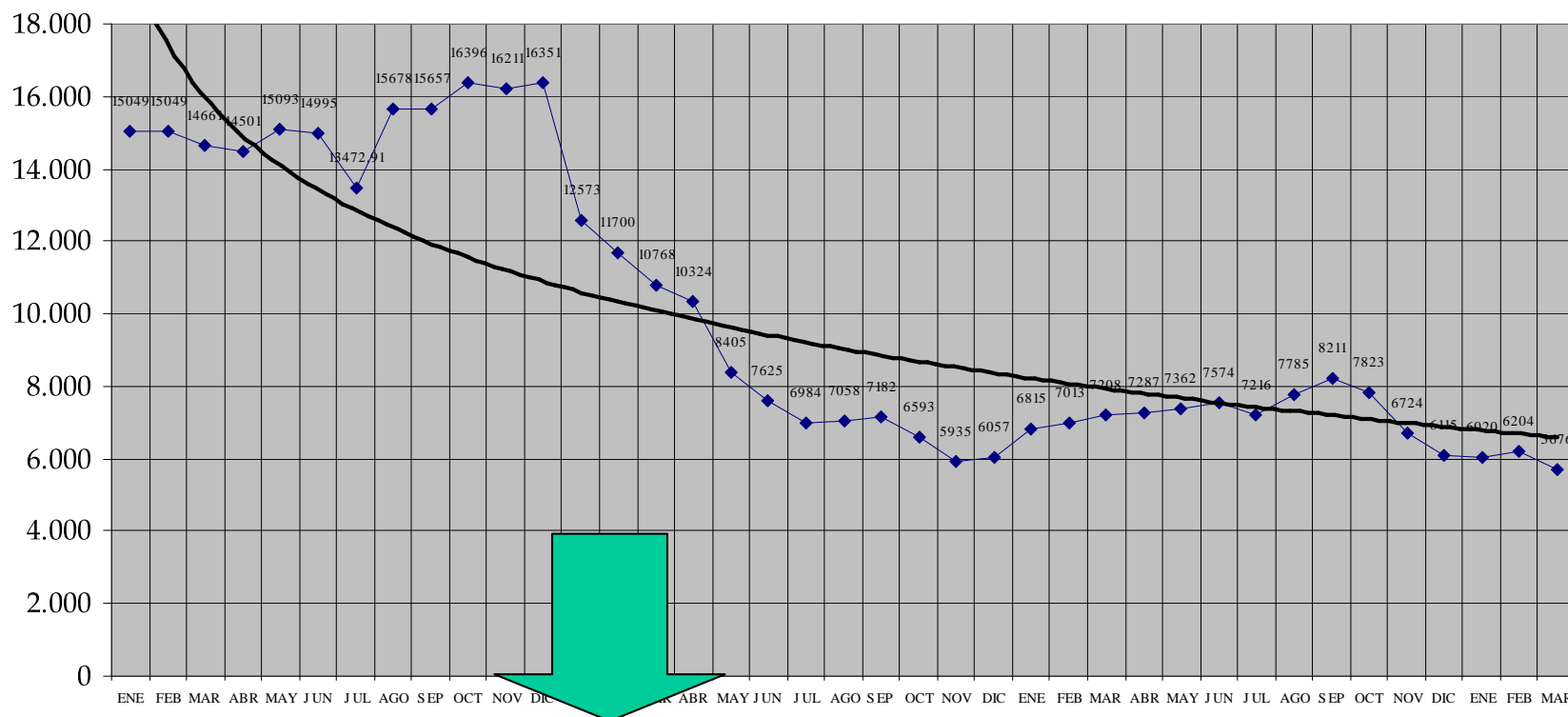
**Un'evoluzione costante in offrire la massima
effettività alla crescente domanda di
Attenzione Primaria**



Total Visitas / Médico



Comparativo Interanual LECEX 2003-2006 (Primer Trim)



**Un 62,3 por ciento de mejoramiento nella
Lista di Attesa di CEX da inizio di 2003**

PLAN DE CALIDAD FHM

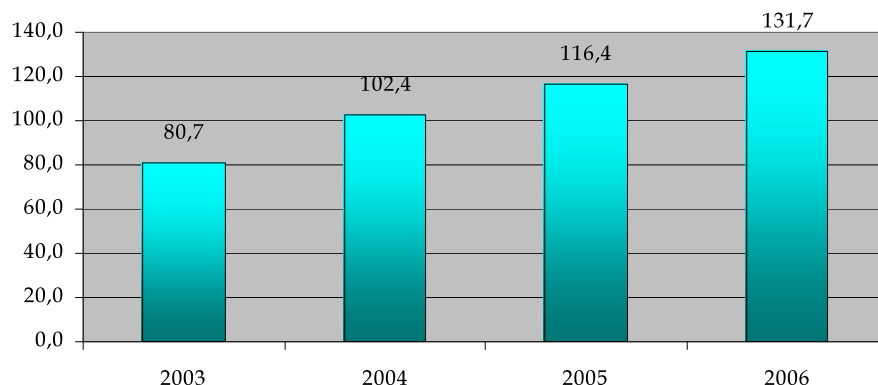
Attività Chirurgica

QUIRÓFANOS	ACT 2003	ACT 2004	ACT 2005	PREV 2006	% dif. 06/03
Interventi Programmati	2.212	2.091	2.118	2.104	-4,9%
Interventi Ambulatori	2.748	3.949	4.751	5.665	106,1%
Interventi Urgenti	1.333	1.613	1.715	1.886	41,5%
TOTAL	6.293	7.653	8.584	9.655	53,4%
% CIR.AMB.	55,40%	65,38%	69,17%	72,90%	31,6%

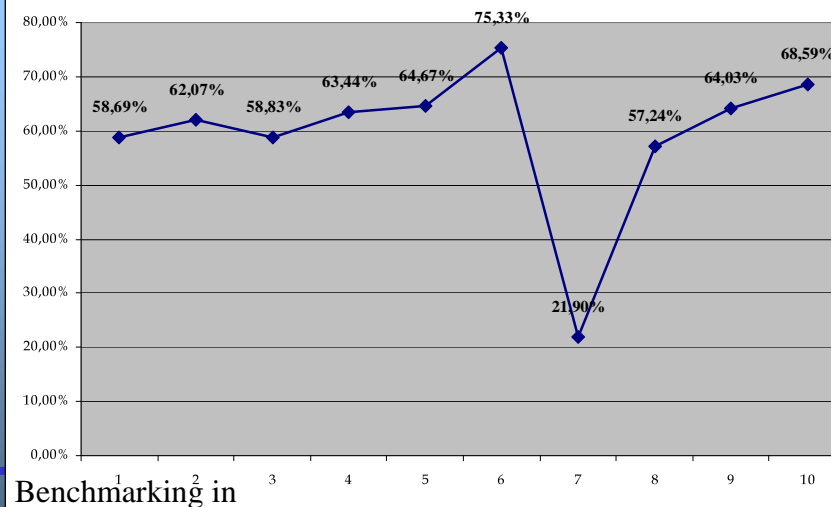


Il Fondazione Ospedale Manacor dimostra la sua scommessa per l'Ambulatorización dell'assistenza.

Int.Progr./Médico



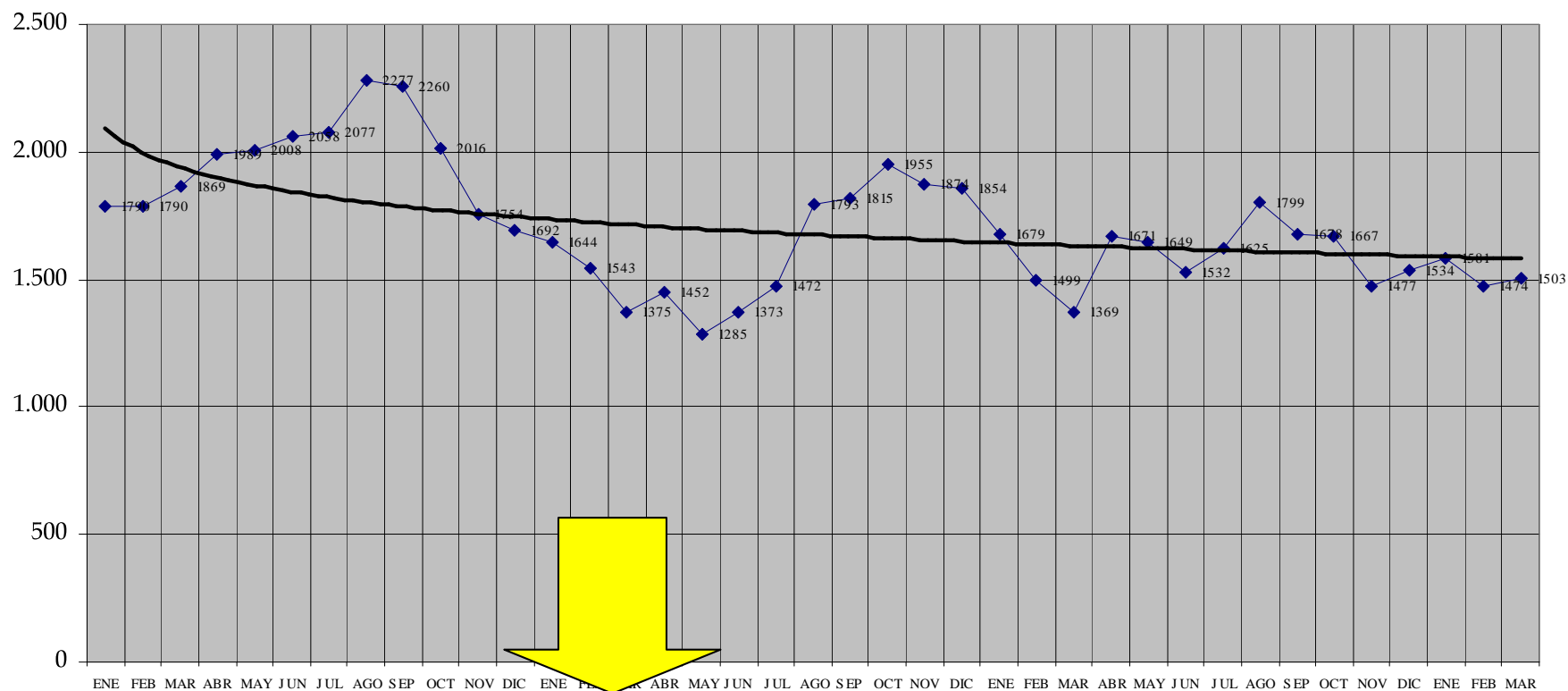
BENCHMARKING; PORCENTAJE DE CIRUGÍA AMBULATORIA



Benchmarking in

Percentuale di Chirurgia
Ambulatoria con altri nove
Ospedali dello Stato

Lista de Espera Quirúrgica. Evolución 2003-2006 (Primer Trim)



Una disminución del 16 por ciento in cuanto a numero de personas in Lista di Attesa Chirúrgica da 2003

PLAN DE CALIDAD FHM

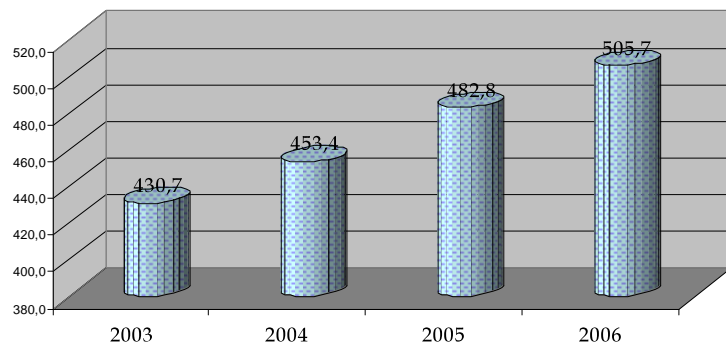
Servizio di Pronti soccorsi



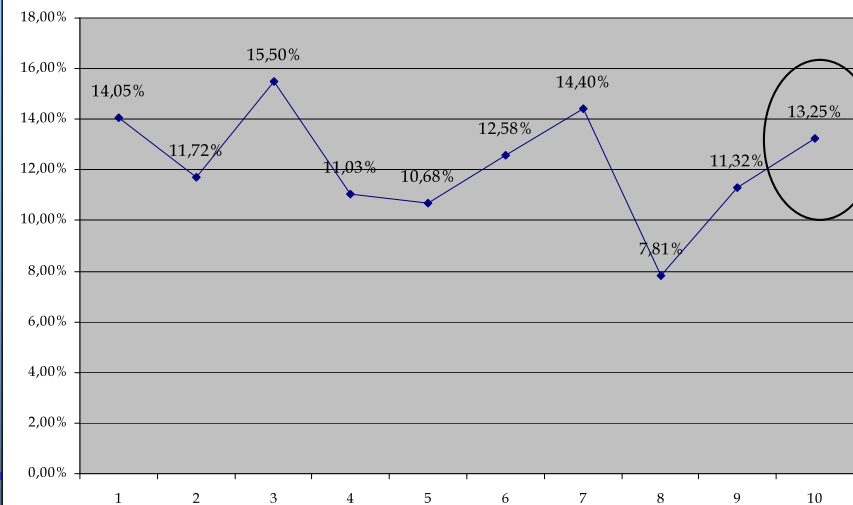
URGENCIAS	ACT 2003	ACT 2004	ACT 2005	PREV 2006	% dif. 06/03
Ambulatori	48.084	50.842	54.389	56.098	16,7%
Entrati	7.826	7.765	7.895	9.140	16,8%
TOTAL	55.910	58.607	62.284	65.238	16,7%
% Entrati	14,0%	13,2%	12,7%	14,0%	0,1%

Un Servizio di Pronti soccorsi con un'alta capacità di risoluzione migliora la confianza con rispetto alla popolazione alla quale soddisfa

Urgencias/Médico



BENCHMARKING; URGENCIAS INGRESADAS



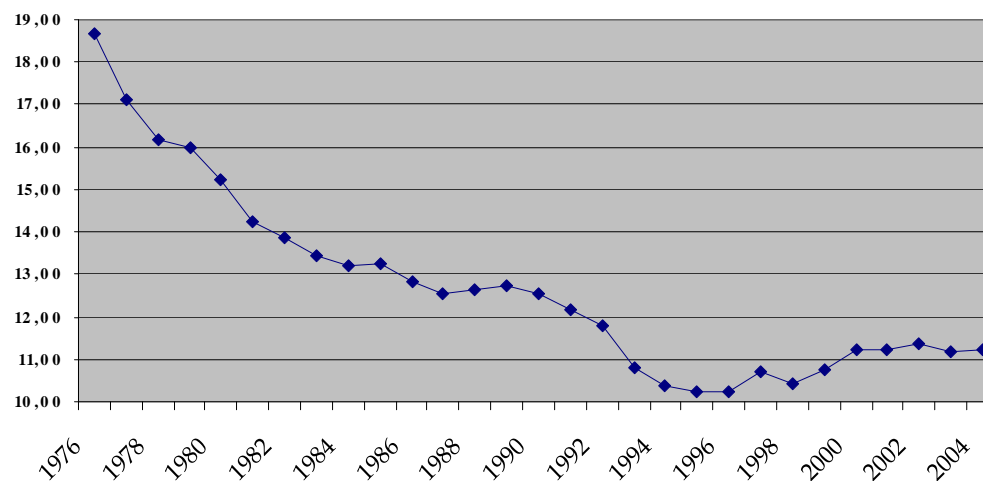
PLAN DE CALIDAD FHM

MATERNIDAD	ACT 2003	ACT 2004	ACT 2005	PREV 2006	% dif. 06/03
TOTAL PARTI	1.164	1.129	1.190	1.130	-2,9%
CESAREE	214	161	204	160	-25,2%
% CESAREE	18,4%	14,3%	17,1%	14,2%	-22,7%

Aiutando nel miglioramento dei Tassi di Natalità della nostra Comunità Autonoma



Tasa Natalidad CAIB



PIANO DI QUALITÀ TOTALE FHM

(Ultimo trimestre dell'anno 1998)

- Impresa Consultiva
- Modello E.F.Q.M.

L'EFQM si credea col fine di fomentare una messa a fuoco di gestione che conducesse ad un'eccellenza sostenuta per tutte le organizzazioni dell'Europa, basandosi sugli Otto Concetti Fondamentali della "Eccellenza", nei quali si basa i nove criteri del modello.

In 1988, 14 compagnie, leader in distinti settori, tanto industriali come di servizi, fondarono l'E.F.Q.M.

Obiettivo: Potenziare la posizione delle imprese europee nei mercati mondiali.

Strategia: Creazione del "Premio Europeo alla Qualità"

- Grandi Imprese**
- Unità operazionali**
- Premio per Organismi Pubblici**
- Piccole e Medie Imprese**

"European Quality Award"

"European Quality Prizes"

EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT (E.F.Q.M.) Principi Fondamentali dell'Eccellenza

1. Orientazione al Cliente

- L'organizzazione dipende dai suoi clienti.
- Comprensione di necessità attuali e future Soddisfazione dei suoi requisiti
- Sforzo in eccedere le sue aspettative

2. Orientazione verso i Risultati

- Equilibrio e Soddisfazione di tutti i Gruppi di Interesse, Professionisti, Clienti, Fornitori, Società)

3. Leadership e Coerenza negli Obiettivi

- Creazione e mantenimento di un ambiente di lavoro idoneo per l'inserimento di tutte le Persone negli Obiettivi dell'Organizzazione

4. Gestione per Processi e fatti

- I risultati desiderati sono più facilmente conseguibili quando tutte le attività interrelate si capiscono e maneggiano di forma sistematica

5. Sviluppo ed Implicazione delle Persone

- Valori condivisi.
- Cultura Organizzativa fomentatrice di Fiducia.
- Assunzione di Responsabilità.
- Leadership Condivisa.

6. Apprendistato, Innovazione e Miglioramento Continuo

- Gestione della Conoscenza come rafforzamento di tutta l'Organizzazione

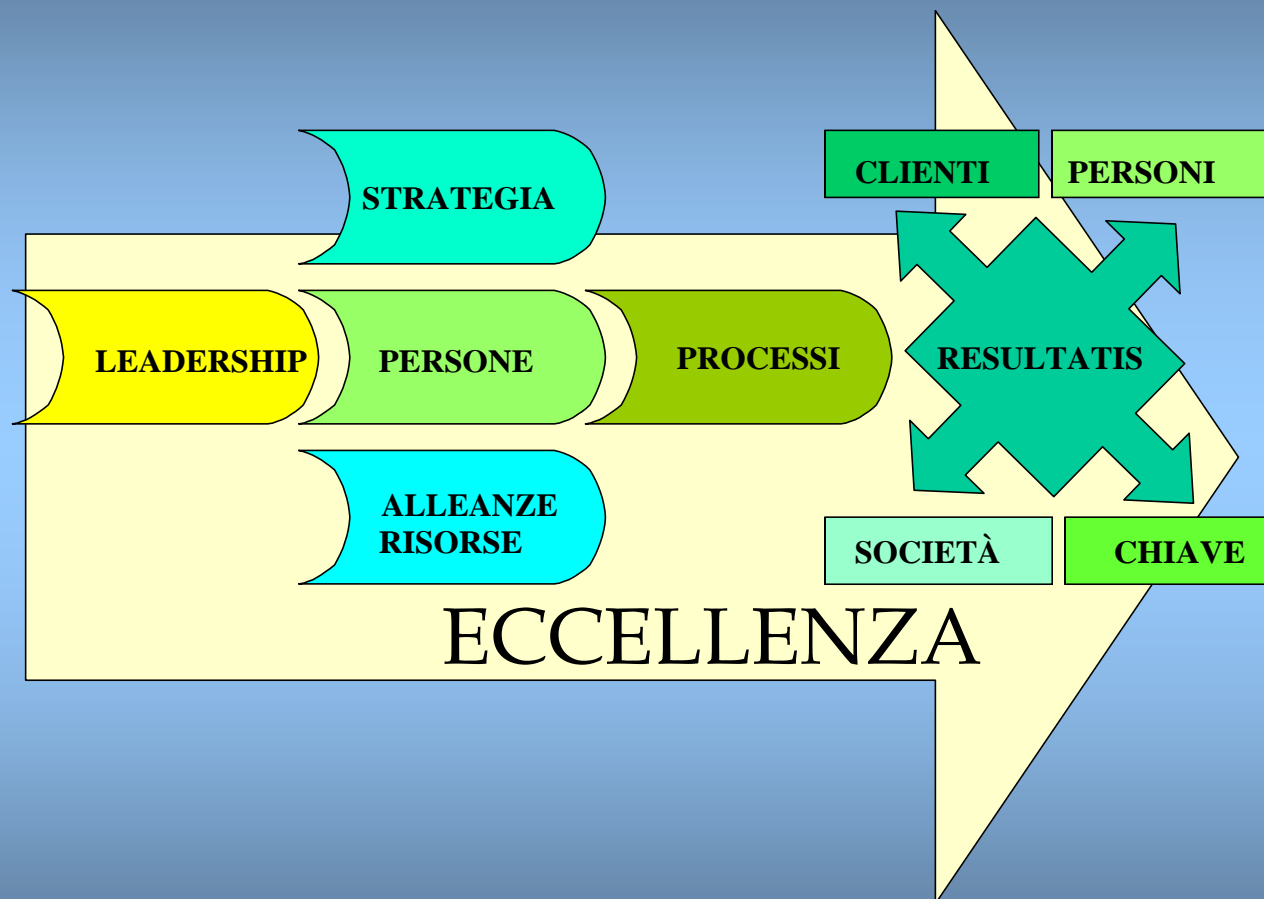
7. Sviluppo di Alleanze

- Stabilimento di relazioni vantaggiose coi "partners".
- Valore aggiunto.

8. Responsabilità Sociale

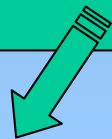
- Relativo alla Società nella che si integra ed alla quale serve

PLAN DE CALIDAD FHM

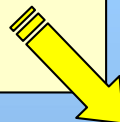


PIANO DI QUALITÀ TOTALE FHM (Ultimo trimestre dell'anno 1998)

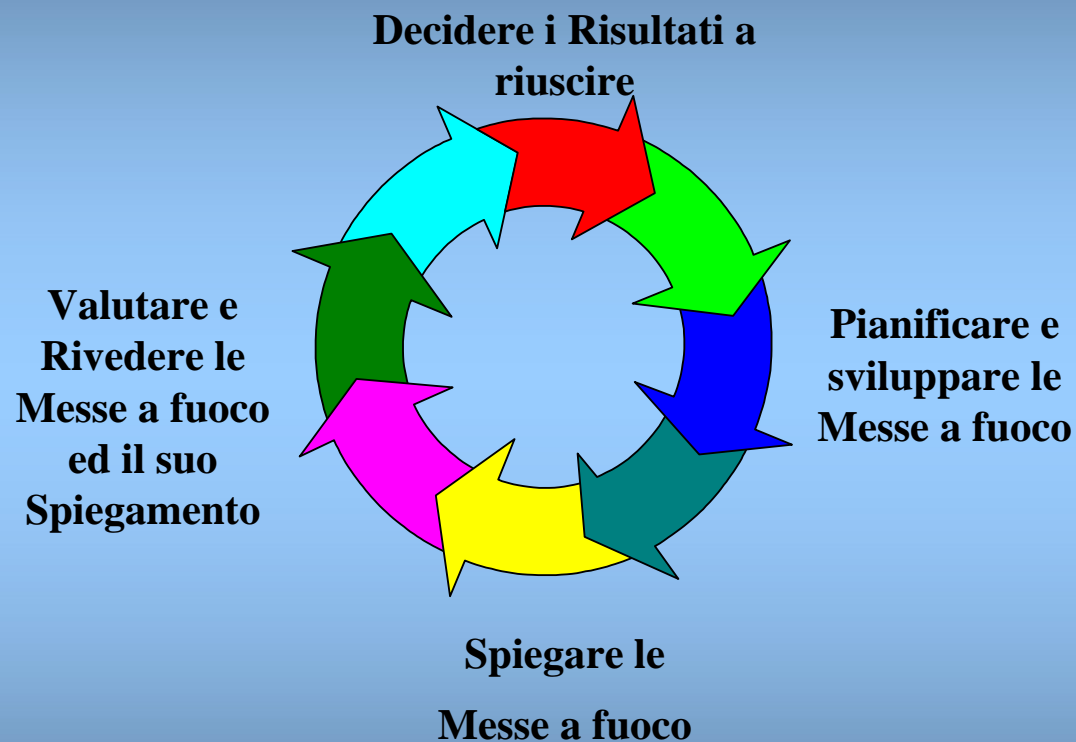
1. FORMAZIONE SQUADRA DIRIGENTE, RESPONSABILI AREE CLINICHE E SERVIZI
2. ESERCIZIO DI VALUTAZIONE SECONDO IL MODELLO EFQM



•Strategie e Piani di Miglioramento



1. Sistema di Qualità Servizi Centrali ISO 9000
2. Mappa di Processi Assistenziale FHM
Sistematizzazione ed Omogenizzazione Assistenziale
3. Elaborazione di un Piano Strategico della FHM



MODELLO DI MIGLIORAMENTO CONTINUO

PLAN DE CALIDAD FHM



CLIENTI, REQUISITI, SODDISFAZIONE

Modelo Gestión de la Calidad basado en Procesos

PLAN DE CALIDAD FHM

CERTIFICAZIONE ISO 9000-1994

ANNO 2000

PATOLOGIA
INFORMÁTICA/SISTEMI DI INFORMAZIONE
FARMACIA

ANNO 2001

AMMISSIONE
CHIRURGIA SENSE ENTRATA
STERILIZZAZIONE
EMODIALISI
RX

ANNO 2003

- EMIGRAZIONE ISO 9000 - 2000
- GINECOLOGÍA
- UNITÀ PSICHIATRÍA

ANNO 2004

- ANALISI CLINICHE
- CERTIFICAZIONE ISO 14001

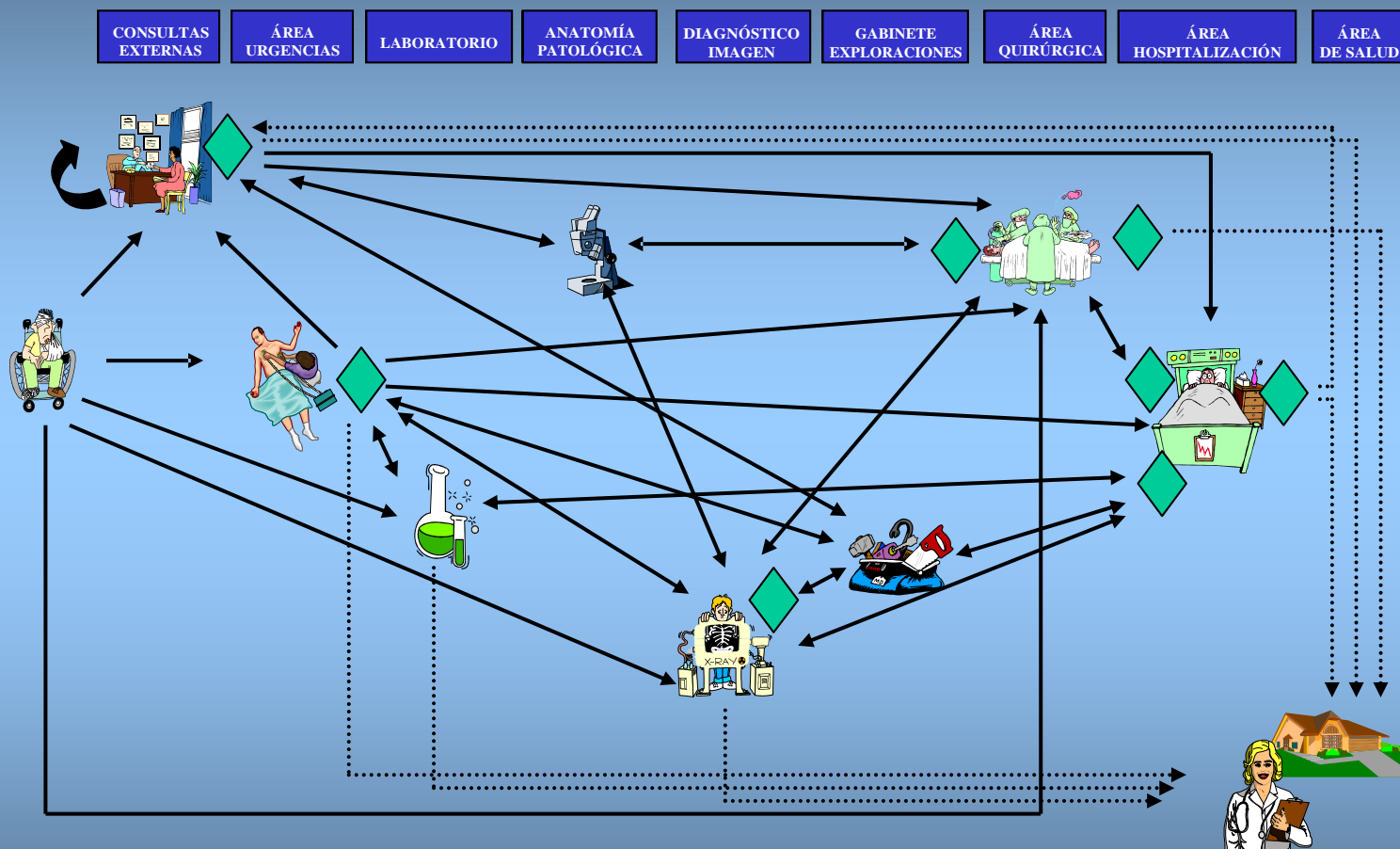
↔ ECOSISTEMA

ANNO 2005

- CHIRURGIA
- RISORSE UMANE
- ÁREA MÉDICA
- INTEGRAZIONI
SISTEMA GESTIONE

↔
PREVENZIONE RISCHI LAVORATIVI
CERTIFICAZIONE OHSAS 18001

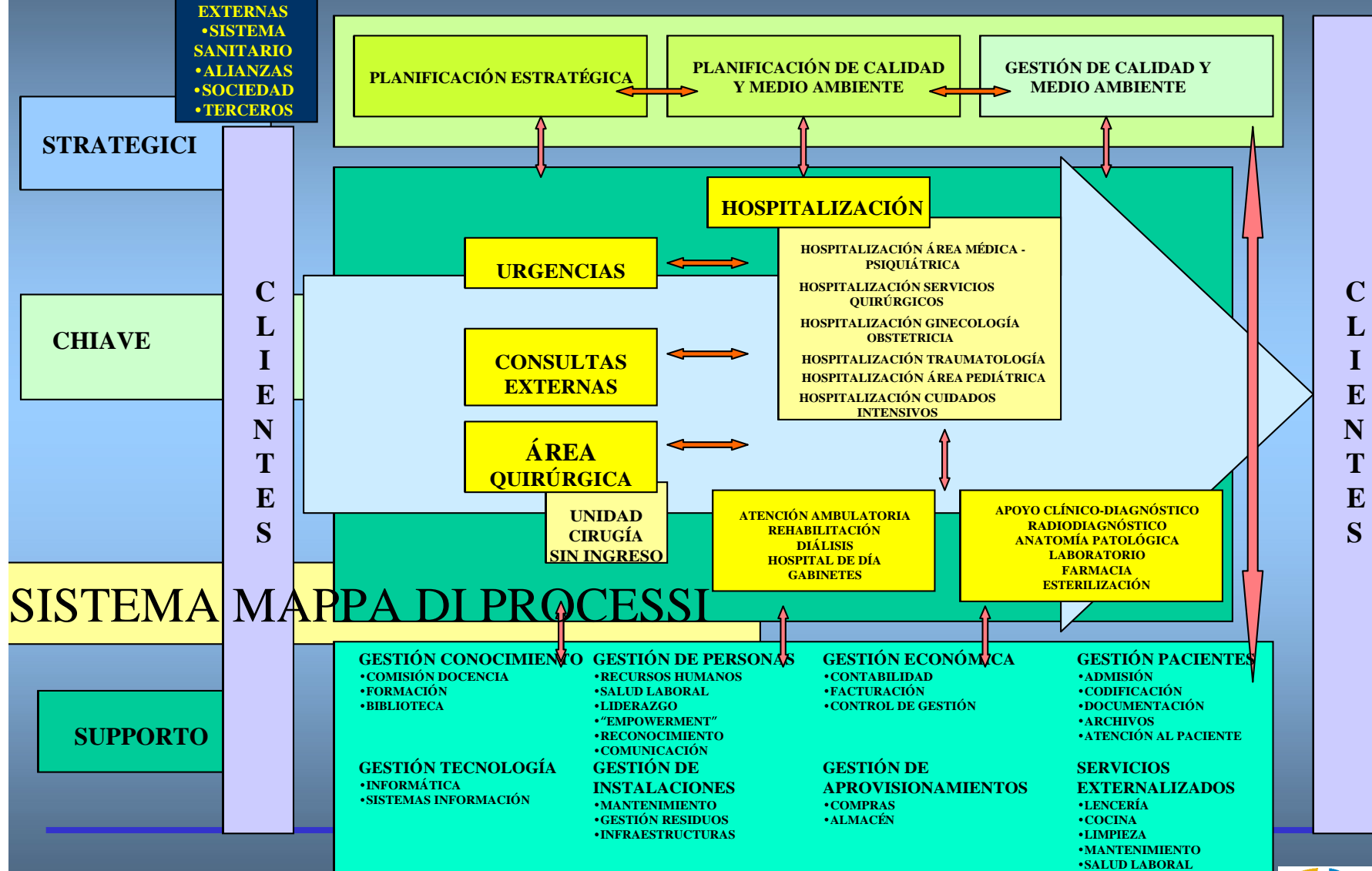
PLAN DE CALIDAD FHM



SISTEMA DISORDINATO

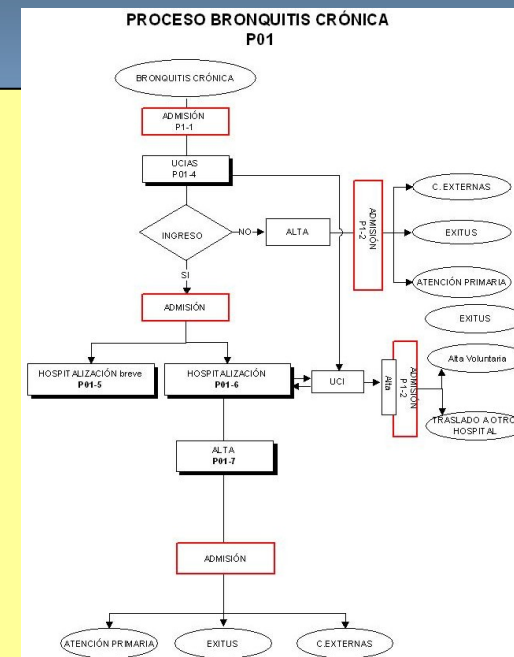
PLAN DE CALIDAD FHM

MAPA DE PROCESOS DE LA FUNDACIÓN HOSPITAL MANACOR



MAPA DE PROCESOS

DOLOR TORÁCICO
BRONQUITIS CRÓNICA
FRACTURA DE CADERA
ADENOCARCINOMA DE COLON
PARTO EUTÓCICO
RESECCIÓN TRANSURETRAL PRÓSTATA



**Il 40 per cento di tutte le dimissioni che si produci nell'Ospedale
si spiegano grazie a 25 GRDs**

RESULTADOS

DOLOR TORÁCICO (143):	2,3 días vs. 3,6 días
BRONQUITIS CRÓNICA (079, 088, 089, 090, 096, 097, 099)	7,6 días vs. 7,8 días
FRACTURA DE CADERA (210, 211, 212, 236, 471)	6,1 días vs. 8,2 días
ADENOCARCINOMA DE COLON (146, 147, 148, 149, 172, 173)	19,3 días vs. 20,8 días
PARTO EUTÓCICO (370, 371, 372, 373)	2,3 días vs. 3,0 días
RESECCIÓN TRANSURETRAL PRÓSTATA (306, 307, 310, 311)	8,5 días vs. 8,7 días

•Comparativa dei Soggiorni Mezzi della Casistica della FHM con lo Standard, rappresentato per i Soggiorni Mezzi di tutti gli ospedali della Comunità Autonoma delle Illes Balears, Ospedale Son Dureta e Ospedale Son Llàtzer di Palma, Ospedale Verge del Toro di Menorca e Ospedale Ca'n Misses di Ibiza)



AÑO 2000

- **AVEDIS DONABEDIAN: mejor Memoria de Calidad**
- **TOP 20, IASIST SOLUCIENT INTERNATIONAL, S.A.**

AÑO 2001

- **TOP 20**

AÑO 2002

- **TOP 20**
- **TOP 20 SERVICIO TRAUMATOLOGÍA**



Premi e Riconoscimenti Ricevuti

AÑO 2003

- TOP 20, SERVICIO CARDIOLOGÍA

AÑO 2004

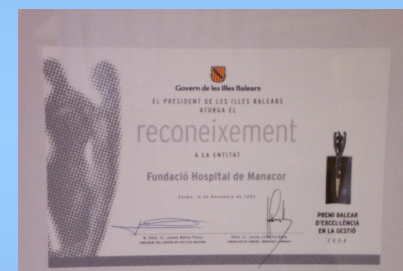
- TOP 20 GENERAL
- RECONOCIMIENTO PREMIO IDI

AÑO 2005

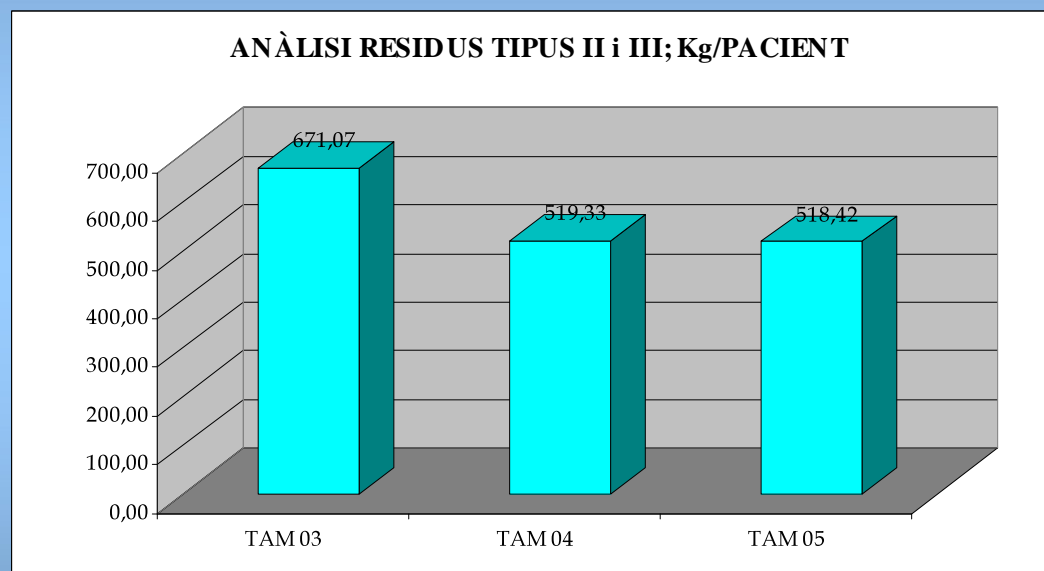
- TOP 20 OBSTETRICIA-GINECOLOGÍA

ANNO 2006

- MEJOR HOSPITAL EN ATENCIÓN AL PACIENTE



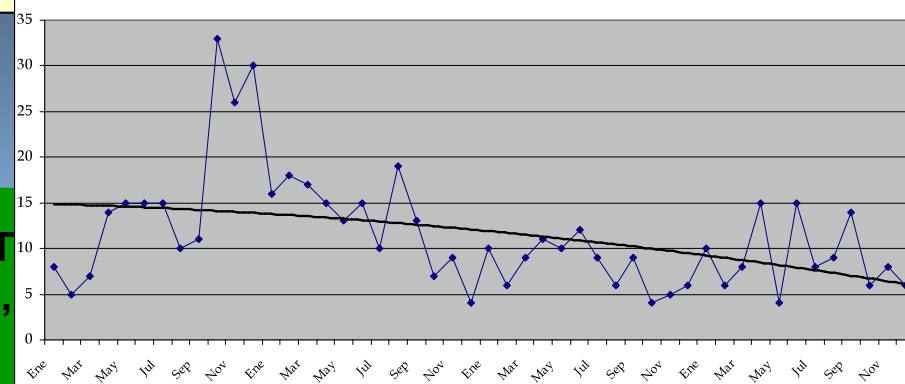
SIGNIFICATO AMBIENTALE DELL'OSPEDALE DIMINUZIONE RESIDUI SANITARI



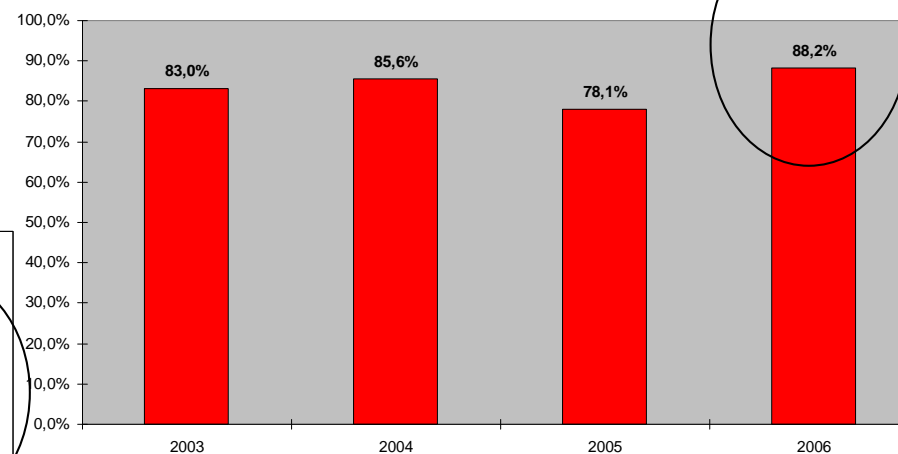
RECLAMI

SODDISFAZIONE E RISPETTO VERSO I CLIENTI DELL'OSPEDALE IN RIFERIMENTO AI SERVIZI, L'ATTENZIONE ED IL RISPOSTA DATA PER LA FHM VERSO LE SUE INGIUNZIONI ED ASPETTATIVE

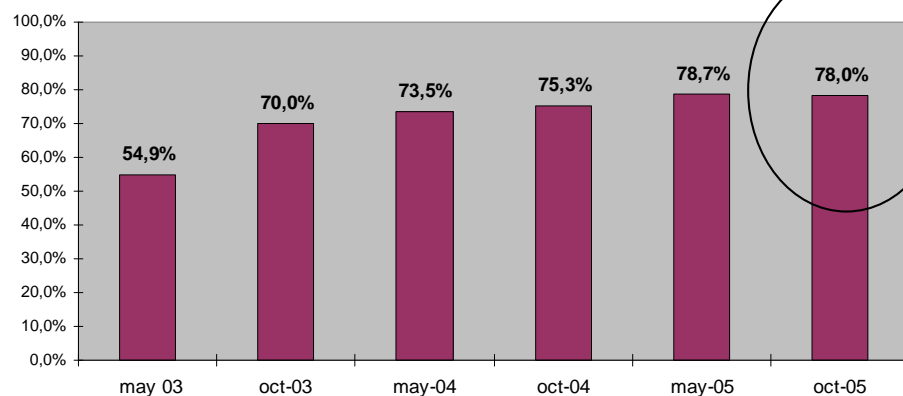
Evolución Reclamaciones 2002-2005



Nivel de Satisfacción General con el Hospital



RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN



SODDISFAZIONE

ESTRATEGIA CORPORATIVA



**STRATEGIA CORPORATIVA, COMUNICAZIONE, RESPONSABILITÀ SOCIALE CORPORATIVA,
CLIENTI, TECNOLOGIA, PERSONE, MERCATO, LEADERSHIP, FORMAZIONE, CONOSCENZA,
PROCESSI, FORNITORI, PARTNERS, INFRASTRUTTURE E SOSTENIBILIDAD**